



Pojistné podmínky E.ON Pomocník (PP-D-E.ON ze dne 1. 1. 2020)

I. Obecná část

Článek 1 Úvodní ustanovení

Pro toto pojištění asistenčních služeb v domácnosti, které sjednává pojistník u pojistitele INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člena skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050 Brusel, Belgie, zapsaného v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, jednajícího prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 28225619, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A 59647 (dále jen „pojistitel“), platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), a pojistná smlouva, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Pojistné podmínky „Pojištění E. ON Pomocník“ ze dne 1. 1. 2020 (dále jen „PP-D-E.ON“). V případě rozporu mezi ustanoveními pojistné smlouvy a ustanoveními pojistných podmínek má přednost pojistná smlouva. Pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Článek 2 Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:
pojistník – je společnost E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, Česká republika, IČO: 26078201.

pojištěný – fyzická osoba/y, která s pojistníkem uzavřela smlouvu o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník (dále také jen „smlouva o přistoupení k pojištění“).

asistenční služba pojistitele – právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupce – mají právo jednat jménem pojistitele při všech pojistných událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4.

dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro oprávněnou osobu. Dodavatelem služeb může být odborník v technických profesích např. instalatér či zámečnick (v případě technické asistence) nebo např. advokát či soudní znalec (v případě právní asistence)

pojištěná domácnost – byt, rodinný dům, chata nebo chalupa, který pojistník uvedl v seznamu pojištěných domácností předaném pojistiteli a který je zároveň uveden jako odběrné místo ve smlouvě o přistoupení k pojištění.

Za součást pojištěné domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné pudy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže.
člen pojištěné domácnosti – pojištěný a každý spoluuživatel pojištěné domácnosti, který je členem společné domácnosti pojištěného a který s pojištěným v pojištěné domácnosti dlouhodobě bydlí.

oprávněná osoba – pojištěný a každý další člen pojištěné domácnosti.

pojistná událost – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění z tohoto pojištění.

škodní událost – skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění.

zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba.

zorganizování služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních, přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb dodavatelem služeb nese pojištěný nebo oprávněná osoba.

Článek 3 Hranice pojistného plnění

1. Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.
2. Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům služeb, jsou pojistitelem hrazeny do limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny PP-D-E.ON.
3. Část nákladů za službu dodavatele služeb, která přesahuje limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.
4. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.

Článek 4 Vznik, trvání a zánik pojištění

1. Každé jednotlivé pojištění vzniká a zaniká v den, který je specifikován ve Smlouvě o přistoupení k pojištění, kterou pojištěný uzavírá s pojistníkem před vstupem do pojištění.
2. Podrobnosti o trvání pojištění jsou stanoveny v ustanovení pojistné smlouvy a Smlouvy o přistoupení k pojištění.

Článek 5 Rozsah pojištění

1. Pojištění E. ON Pomocník obsahuje:
 - a) Pojištění technické asistence
 - b) Pojištění právní asistence

Článek 6 Územní a místní rozsah pojištění

1. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.
2. Pojištění technické asistence se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

Článek 7 Výluky

1. Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invází, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoliv) občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským ucháčením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci, není-li uvedeno jinak.
2. Pojištěný ani oprávněná osoba nemají nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.

Článek 8 Povinnosti oprávněné osoby

1. Oprávněná osoba je povinna dbát, aby pojistná událost nevznikla a pokud již vznikla, aby její následky byly co možná nejmenší.
2. V případě vzniku škodní události je oprávněná osoba povinna bez zbytečného odkladu kontaktovat se žádostí o poskytnutí pojistného plnění telefonické centrum asistenční služby pojistitele, které je k dispozici na telefonním čísle uvedeném na webových stránkách www.eon.cz/pomocnik, 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.
3. Při kontaktu s pracovníky telefonního centra asistenční služby je oprávněná osoba povinna sdělit následující informace:
 - a) jméno, příjmení a adresu pojištěné domácnosti
 - b) telefonní číslo, na němž lze běžně oprávněnou osobu zastihnout
 - c) číslo smlouvy o přistoupení k pojištění
 - d) přesný a pravdivý popis škodní události či nastalého problému
 - e) další informace případně dokumenty, které si pracovníci telefonního centra asistenční služby pojistitele vyžádají a které s nastalou škodní událostí souvisí

Článek 9 Ostatní ustanovení

1. V případě, že pojištěný/oprávněná osoba nesplní povinnost součinnosti s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele specifikovanou v čl. 8 PP-D-E.ON, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit nebo i odmítnout.
2. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním pojištěného /oprávněné osoby.
3. V případě, že pojištěný/oprávněná osoba obdrží za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z tohoto pojištění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je pojistitel oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou pojištěný jako náhradu obdržel.
4. Vzniklo-li v souvislosti s hrozcí nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila záchraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou pojistného plnění z tohoto pojištění toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila záchraňovací náklady, vyplatil.
5. Pojistitel, prostřednictvím asistenční služby pojistitele, je oprávněn dohodnout se s pojištěným nebo oprávněnou osobou, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodavateli služeb sama, ze svých vlastních prostředků a následně doklad o zaplacení zaslala spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si pojistitel případně vyžádá, na adresu pojistitele nebo asistenční služby pojistitele k proplacení.
6. Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby na pojistitele je možné písemně doručit na adresu AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, který je orgánem dohledu nad činností pojistitele.
7. V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistníkem nebo mezi pojištěným a pojistitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
8. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, poslání útvarů a sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.

Článek 10 Zpracování osobních údajů

1. Pojistitel, jakožto správce, je oprávněn zpracovávat osobní údaje pojistníka a pojištěných (dále společně také jen „subjekt údajů“) v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností pojistitele

- stanovených v pojistné smlouvě a obecně závazných právních předpisech. Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje subjektu údajů po dobu nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistné smlouvy a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákona o archivnictví, zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetních či daňových předpisů apod.).
2. Správce je povinen:
 - a) přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití s tím, že tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů;
 - b) zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;
 - c) shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
 - d) nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - e) při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
 - f) poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů.
 3. Správce je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 1 tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“).
 4. Správce se zavazuje zajistit, aby jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (zejména zaměstnanci správce, zpracovatelé, zaměstnanci zpracovatele) dodržovaly povinnosti stanovené zákonem, pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovní-právního vztahu.

Článek 11 Forma právního jednání a doručování

1. Korespondence při šetření pojistné události může být doručována i prostřednictvím emailu na emailovou adresu pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění, případně faxem na faxové číslo pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění.
2. Požádá-li o to osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, sdělí pojistitel výsledek šetření pojistné události v písemné formě.
3. Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníku doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
4. Právní jednání v písemné formě (dále jen „písemnost“) je adresátovi doručováno:
 - a) prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, a to na poslední známou adresu adresáta, jemuž je písemnost určena;
 - b) elektronicky podepsané podle zvláštních právních předpisů nebo
 - c) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
5. Je-li písemnost určena pojistiteli, adresa pro doručování je adresa zmocněného zástupce pojistitele, společnosti AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručení zmocněnému zástupci pojistitele se považuje za doručení pojistiteli.
6. Nebyl-li adresát zastížen, bude písemnost uložena u držitele poštovní licence. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 kalendářních dní ode dne jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.
7. Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenu dnem odmítnutí přijetí.
8. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy byla zásilka vrácena jako nedoručená.
9. Veškeré právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

II. Pojištění technické asistence

Článek 1 Výklad pojmů

Mimo pojmů definovaných v části I, čl. 2 těchto pojistných podmínek jsou pro účely pojištění technické asistence definovány ještě další, níže uvedené pojmy:

technická havárie – faktická neobyvatelnost pojištěné domácnosti způsobená nahodilou, nepředvídatelnou poruchou technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání pojištěné domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obývání pojištěné domácnosti nebo úniku kapalin či plynů, které způsobily poškození pojištěné domácnosti nebo jejich stavebních součástí v rozsahu znemožňující její obývání, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení jako jsou domácí spotřebiče, kotle, bojlerů atp. která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti nebo jsou v pojištěné domácnosti umístěna. Za technickou havárii se považuje i zásah vyšší moci (např. vítr či pád stromu).

zablokování dveří – situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče, poškození klíče nebo zámku či jeho zabouchnutí uvnitř pojištěné domácnosti.

drobný materiál – drobný doplňkový materiál nezbytný k opravě jako jsou těsnění, šrouby, tmel, dráty atd. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly jako nová vodovodní baterie nebo sifon, nová vložka zámku, skleněné výplně atp.

práce – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s dodavatelem služeb.

domácí spotřebič – výhradně lednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, elektrický sporák, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, plynový sporák nebo vařič, televize, set-top box, který je prokazatelně součástí vybavení pojištěné domácnosti a zároveň není starší 7 let od momentu, kdy byl jako nový zakoupen.

porucha domácího spotřebiče – vada domácího spotřebiče způsobená výhradně únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce, v jejímž důsledku je domácí spotřebič nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pokud by tato faktická nefunkčnost byla předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, je škodní událostí i dle těchto pojistných podmínek.

zdroj tepla – výhradně elektrický/ plynový kotel, kotel na tuhá paliva, tepelné čerpadlo, průtokový ohříváč vody, zásobníkový ohříváč vody, ohříváč vzduchu, který je prokazatelně součástí vybavení pojištěné domácnosti a zároveň není starší 10 let od momentu, kdy byl jako nový zakoupen.

porucha zdroje tepla – vada zdroje tepla způsobená výhradně únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce, v jejímž důsledku je zdroj tepla nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pokud by tato faktická nefunkčnost byla předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, je škodní událostí i dle těchto pojistných podmínek.

Článek 2 Předmět pojištění

1. „Pojištění technické asistence“ je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
2. „Pojištění technické asistence“ obsahuje:
 - a) pojištění „Technická havárie“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb, případně formou úhrady prací provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON, a to v případě technické havárie a v případě zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti.
 - b) Pojištění „Asistence k domácím spotřebičům“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou organizace a úhrady opravy domácího spotřebiče za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON v případě poruchy domácího spotřebiče.
 - c) Pojištění „Asistence ke zdrojům tepla“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou organizace a úhrady opravy zdroje tepla za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON v případě poruchy zdroje tepla.

- d) pojištění „Domácí asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb v případě potřeby zajištění odborných stavebních, deratizačních či desinsekčních prací atp. v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON.
- e) Pojištění „IT asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou organizace a úhrady asistenčních služeb oprávněné osobě v případě problémů s ovládním výpočetní techniky a jiné běžné elektroniky za podmínek uvedených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON.

Článek 3 Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

- a) technická havárie
- b) zablokování dveří
- c) porucha domácího spotřebiče
- d) porucha zdroje tepla
- e) potřeba zajištění stavebních, deratizačních, desinsekčních a dalších prací
- f) problémy při instalaci či užívání výpočetní techniky a další běžné elektroniky

Článek 4 Technická havárie – rozsah plnění

1. V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce a drobný materiál až do limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalátorské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynářské a pokrývačské.

Článek 5 Zablokování dveří a zámků – rozsah plnění

1. V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře od pojištěné domácnosti není možné otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, z důvodu zlomení klíče, z důvodu poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečnicka do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od pojištěné domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemýkání a zamykání včetně případné výměny zámku a uhradí náklady na tyto práce a použitý drobný materiál až do výše příslušného limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč za jednu pojistnou událost.
2. Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle tohoto článku 5, je povinna poskytnout pojistiteli, respektive asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do pojištěné domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu pojištěné domácnosti.

Článek 6 Porucha domácího spotřebiče – rozsah plnění

1. V případě poruchy domácího spotřebiče pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře domácího spotřebičů do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného domácího spotřebiče a uhradí náklady na tyto práce včetně použitých náhradních dílů až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost.

2. V případě, že oprava spotřebiče není možná, nebo by nebyla vhodná, uhradí pojistitel oprávněné osobě zůstatkovou cenu domácího spotřebiče, a to až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost a vztahuje se i na pojistné plnění dle odst. 1, písmeno b) tohoto článku. Zůstatková cena se vypočítá tak, že za každý kalendářní měsíc, který uplynul od okamžiku, kdy byl domácí spotřebič jako nový zakoupen, se odečte 0,5 % z jeho pořizovací ceny. Pokud bylo nutné pro zjištění neopravitelnosti využít dodavatele služeb – opraváře domácích spotřebičů jsou náklady na jeho práci zahrnuty do limitu pojistného plnění.

Článek 7 Porucha zdroje tepla

1. V případě poruchy zdroje tepla pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře zdrojů tepla do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného zdroje tepla a uhradí náklady na tyto práce včetně použitých náhradních dílů až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost.

Článek 8 Domácí asistence

V případě, že oprávněná osoba požádá, pojistitel jí prostřednictvím asistenční služby pojistitele zprostředkuje kontakt na prověřené dodavatele služeb z oboru stavebních prací, deratizačních a desinsekčních služeb atp. Předmětem pojistného plnění je pouze organizace prvního kontaktu – tj. předání telefonického kontaktu na dostupného dodavatele služeb. Následné jednání probíhá již plně v režii oprávněné osoby. Stejně tak úhrada prací, které si oprávněná osoba s dodavatelem služeb dohodla, není předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si veškeré náklady hradí sama ze svých vlastních prostředků. Pojistitel, asistenční služba pojistitele a ani pojistník nenesou právní a ani jakoukoliv jinou odpovědnost za kvalitu, cenu a ani průběh prací, které si oprávněná osoba s dodavatelem služeb dojednala.

Článek 9 IT Asistence

1. V případě, že má oprávněná osoba problémy při instalaci či používání výpočetní techniky (včetně příslušného softwaru) či jiné běžné elektroniky (např. stolní počítače, tablety, notebooky, mobilní telefony, digitální fotoaparáty a kamery), pojistitel jí prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje a uhradí:
 - a) konzultaci v délce trvání až 60 minut s IT odborníkem formou telefonického hovoru nebo tzv. vzdáleného internetového připojení (za podmínky, že oprávněná osoba disponuje funkčním přístupem na internet), který se pokusí problém vyřešit,
 - b) konzultaci formou návštěvy IT odborníka v místě pojištěné domácnosti, ale to pouze tehdy, kdy konzultace na dálku není možná a povaha problému opravňuje k domněnce, že by ji osobní návštěva IT odborníka mohla vyřešit. Předmětem pojistného plnění jsou pouze náklady na dopravu a práci dodavatele služeb, nikoliv použité náhradní díly, nový software atp. a to až do společné výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost.
2. Nárok na čerpání pojistného plnění z pojištění IT Asistence má oprávněná osoba dvakrát ročně. Podmínkou poskytnutí pojistného plnění je skutečnost, že k danému zařízení lze stáhnout návod k použití z internetu a zařízení či software je v době pojistné události podporován výrobcem nebo tvůrcem.

Článek 10 Technická asistence - výluky

1. Mimo výluk uvedených v části I, čl. 7 PP-D-E.ON se na pojištění Technické asistence vztahují i další, níže uvedené výluky.
2. Technická havárie, zablokování dveří a zámků – výluky
 - a) Z prací, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v/ve:
 - nebytových prostorech určených pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atp.)

- společných prostorech v bytových domech a nemovitostech s více než jedním bytem, jako např. chodby, schodiště, společné půdy, sklepy, kočárkárny, nebo společné garáže
 - prostorech, které se nachází v objektech neurčených nebo nezpůsobilých k bydlení
 - prostorech, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu
 - rozvody médií a energií, jež nejsou součástí pojištěné domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.)
- b) Z prací a úkonů prováděných v asistované domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:
 - běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy
 - případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady
 - odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby
 - opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházející intervenci pojistitele nebo opatření, jejichž provedení pojištěný/ oprávněná osoba nezajistil/a, a proto opakovaně vyžaduje plnění stejné nebo obdobné povahy
 - úkony a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se pojištěná domácnost nachází
 - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena pojištěné domácnosti nebo ze strany třetí osoby
 - odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav
 - odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí
 - odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem
 - c) Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.).
3. Pojištění poruchy domácího spotřebiče a zdroje tepla – výluky
 - a) pojistitel neposkytne pojistné plnění formou organizace a úhrady služeb
 - v případě, že nefunkčnost domácího spotřebiče či zdroje tepla byla způsobena jakýmkoliv jiným způsobem než poruchou, tak jak je definována v části II, čl. 1 PP-D-E.ON
 - v případě, že oprávněná osoba není schopna doložit stáří a pořizovací cenu domácího spotřebiče či zdroje tepla účtem, záručním listem, jiným obdobným dokladem či jiným hodnověrným způsobem
 - v případě poruchy způsobené díly a částmi, které podléhají běžnému opotřebení (např. baterie, těsnění, ložiska, umělohmotné či gumové hadice, úchytky atp.)
 - v případě „kosmetických škod“, které nemají vliv na funkčnost (např. škrábance, praskliny atp.)
 - v případě jakýchkoliv následných škod, které s poruchou domácího spotřebiče či zdroje tepla přímo či nepřímo souvisejí, např. poškození podlahové krytiny v důsledku poruchy pračky, zkažené potraviny v důsledku poruchy chladničky atp.
 - v případě poruchy zapříčiněné tím, že oprávněná osoba postupovala při obsluze domácího spotřebiče či zdroje tepla v rozporu s návodem k použití či v rozporu s obecně platnými právními předpisy
 - v případě, že se na domácí spotřebič či zdroj tepla vztahuje zákonná záruka prodejce či výrobce, nebo jakákoliv jiná obdobná záruka či pojištění
 - v případě poruchy způsobené přepětím, podpětím, přerušením dodávky elektřiny, plynu či vody či jinou obdobnou událostí
 - v případě třetí a každé následující poruchy, která nastala v průběhu jednoho roku u jednoho domácího spotřebiče

4. IT asistence – výluky
- Pojistitel neposkytne pojistné plnění formou organizace a úhrady služeb:
 - v případě, že oprávněná osoba požaduje konzultaci k softwaru, který nebyl pořízen legálně
 - v případě serverů a jiných aplikací vyvinutých pro MS Office či jiného softwaru se specifickou správou
 - v případě jakýchkoliv následných škod, např. ztráty dat atp.

III. Pojištění právní asistence

Článek 1 Výklad pojmů

Mimo pojmů definovaných v části I, čl. 2 PP-D-E.ON podmínky jsou pro účely pojištění právní asistence definovány ještě další, níže uvedené pojmy:

Spor je situace konfliktu zájmu pojištěného a zájmu třetí osoby, kdy je pojištěný nucen přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou.

Hodnota předmětu sporu je penězi vyjádřitelná hodnota objektu sporu, přičemž se do hodnoty předmětu sporu nezapočítává příslušenství (úrok, úrok z prodlení, poplatek z prodlení) nebo smluvní pokuta.

Osoba blízká je osoba dle ustanovení § 22 občanského zákoníku, tj. příbuzný v řadě přímé, sourozenec, manžel, partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

Článek 2 Předmět pojištění

- Předmětem pojištění právní asistence je ochrana oprávněných právních zájmů oprávněné osoby v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
- Na základě pojištění právní asistence se pojistitel zavazuje hradit náklady oprávněné osoby spojené s uplatněním jejího práva v rozsahu vymezeném v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
- Pojištění právní asistence je soukromým škodovým pojištěním.
- Pojištění právní asistence je pojištěním právní ochrany ve smyslu ustanovení příslušných právních předpisů.
- Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění následující formou:
 - telefonickou službou právních informací, na kterou se oprávněná osoba může obrátit s jakýmkoli dotazy, které se týkají zejména obecných právních otázek, nejasností nebo v rámci prevence sporů, problémů v oblasti vztahů s úřady, institucemi a poskytovateli služeb;
 - službou právní asistence poskytující pomoc, podporu a rady oprávněné osobě za účelem nalezení řešení její pojistné události mimosoudním smírem a/nebo dohodou; a dále za účelem nalezení řešení její pojistné události v soudním řízení, případně dále v exekučním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením oprávněné osoby.
- Pojistitel poskytne pojištěnému služby uvedené v části III, čl. 2, odst. 5 pouze týkající-li se pojistných nebezpečí uvedených v části III čl. 5 PP-D-E.ON a netýkající-li se případů uvedených ve Výlukách dle části I čl. 7 a/nebo části III čl. 6 PP-D-E.ON.
- Plnění je splatné nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy pojistitel ukončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění dále uvedeno jinak.

Článek 3 Pojistná událost

- Pojistnou událostí se rozumí nahodilá událost vyvolaná pojistným nebezpečím uvedeným v části III, čl. 5 PP-D-E.ON, která vznikla po vzniku pojištění a se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění za podmínky a v rozsahu stanoveném v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách. Pojistnou událostí se rozumí:

- skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem bylo narušení oprávněných zájmů pojištěného/oprávněné osoby;
- v případě, že oprávněná osoba uplatňuje nárok na náhradu škody nebo újmy, vznik škody nebo újmy, případně okamžik, kdy došlo k porušení nebo kdy začalo docházet k porušování právních předpisů a/nebo právních povinností;
- v případě, že je vůči oprávněné osobě zahájeno trestní nebo správní řízení, skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro které je toto řízení vedeno; za okamžik vzniku pojistné události se považuje okamžik spáchání tohoto činu nebo skutku.

Článek 4 Poskytnutí pojistného plnění

- Pojistitel poskytne oprávněné osobě pojistné plnění, nastala-li pojistná událost ve smyslu ustanovení části III, čl. 3 PP-D-E.ON a jsou-li splněny podmínky stanovené v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
- Pojistné plnění zahrnuje mimosoudní hájení oprávněných zájmů oprávněné osoby ve všech oblastech definovaných pojistnou smlouvou a ustanoveními pojistných podmínek, jakož i hájení těchto zájmů před obecnou soustavou soudů České republiky, před rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky a správními orgány.
- Oznámení škodní události a doručení souvisejících podkladů
 - Oprávněná osoba je povinna uplatnit nárok na pojistné plnění bez zbytečného odkladu telefonicky nebo písemně. Při hlášení škodní události je oprávněná osoba povinna pravdivě a úplně oznámit a objasnit pojistiteli situaci a okolnosti související s nárokem na pojistné plnění. Na výzvu pojistitele je oprávněná osoba povinna doručit pojistiteli hlášení škodní události v písemné formě, k hlášení je oprávněná osoba povinna přiložit všechny doklady a dokumenty týkající se škodní události, které získala nebo získat může. Obsahuje-li hlášení škodní události dle tohoto odstavce vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené podstatné údaje týkající se rozsahu oznámené škodní události, anebo zamlčí-li se v něm vědomě údaje týkající se této události, má pojistitel právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na šetření skutečností, o nichž mu byly tyto údaje sděleny nebo zamlčeny. Vyvolá-li pojistník nebo jiná osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, náklady šetření nebo jejich zvýšení porušením povinnosti, má pojistitel vůči němu právo na přiměřenou náhradu.
 - Pojistitel poskytne oprávněné osobě základní informace o jejich právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení škodní události.
 - Pojistitel sdělí oprávněné osobě informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany práv oprávněné osoby.
 - Oprávněná osoba je povinna doručit pojistiteli všechny podklady, jako např. korespondenci, rozhodnutí, posudky, faktury, předávací protokoly a další podklady vyžádané v případě potřeby pojistitelem a týkající se škodní události, jakmile je obdržela nebo jakmile jsou jí dostupné.
- Poskytnutí pojistného plnění formou telefonických služeb právních informací

Žádá-li oprávněná osoba o poskytnutí pojistného plnění formou telefonických služeb právních informací, poskytne pojistitel pojištěnému příslušné informace obratem, nebo pokud dotaz vyžaduje dohledání potřebných údajů či informací, do 48 hodin od okamžiku, kdy oprávněná osoba uplatnila u pojistitele nárok na poskytnutí pojistného plnění.
- Poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence

Žádá-li oprávněná osoba o poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence, poskytne pojistitel následující služby:

 - Analýza vyhlídek na úspěšné vyřízení škodní události

Po nahlášení škodní události oprávněnou osobou pojistitel nejprve prověří právní situaci oprávněné osoby a provede analýzu jeho vyhlídek na úspěšné vyřízení škodní události. O výsledku této analýzy informuje oprávněnou osobu. V případě potřeby provádí pojistitel analýzu též v průběhu jednotlivých stádií řešení pojistné události.

- b) Vyřizování pojistné události pojistitelem
- Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události jsou dostatečné, vyžádá si souhlas a písemnou plnou moc oprávněné osoby a poté vede potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Pojistitel zastupuje oprávněnou osobu ve věcech mimosoudních a je oprávněn inkasovat plnění náležející oprávněné osobě, která je povinen předat oprávněné osobě bez zbytečného odkladu. Pojistitel bude průběžně informovat oprávněnou osobu o průběhu vyřizování pojistné události.
 - Oprávněná osoba není bez předchozího souhlasu pojistitele oprávněna pověřit jinou osobu (např. dodavatele služeb) zastoupením při vyřizování pojistné události, s výjimkou případů, kdy by jí v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy nebo zadržení, resp. vazba. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
 - Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení škodní události nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit oprávněné osobě, že jí na základě provedené analýzy nárok na pojistné plnění nevzniká, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je. Ale i v takovém případě poskytne pojistitel telefonicky oprávněné osobě základní právní radu obecného charakteru o dalším možném postupu.
 - V případě, že se oprávněná osoba - poté, co byla informována o tom, že jí pro nedostatek vyhlídek na úspěšné vyřízení pojistné události nevzniká právo na pojistné plnění - rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování pojistné události ke dni, kdy pojistitel na základě svého rozhodnutí pojistné plnění odmítl, a doloží-li tuto skutečnost pojistiteli, pojistitel uhradí náklady oprávněnou osobou účelně vynaložené na vyřizování události po odmítnutí plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost pojistnou smlouvou.
- c) Pověření dodavatele služeb
- V případě, že se ukáže, že k řádnému vyřízení pojistné události bude nezbytné pověřit dodavatele služeb, je oprávněná osoba po předchozím souhlasu pojistitele oprávněna zvolit si vhodného dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k projednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem oprávněné osoby potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Souhlas pojistitele, vyžadovaný dle tohoto ustanovení, nebude bez zjevného důvodu odepřen.
 - Poruší-li oprávněná osoba povinnost získat souhlas pojistitele k pověření dodavatele služeb, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že oprávněná osoba pozdním nebo liknavým přístupem způsobila zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.
 - Oprávněná osoba je povinna zajistit, aby její právní zástupce průběžně informoval pojistitele o vývoji řešení pojistné události. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích je oprávněná osoba sama nebo prostřednictvím svého právního zástupce povinna informovat pojistitele a před jejich provedením získat jeho písemný souhlas. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
- d) Pozastavení pojistného plnění
- Shledá-li pojistitel, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit oprávněné osobě, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.
- V případě, že se oprávněná osoba poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno, rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování pojistné události ke dni, kdy pojistitel na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavil, a doloží-li tuto skutečnost pojistiteli, pojistitel uhradí náklady oprávněnou osobou účelně vynaložené na pokračování vyřizování pojistné události po pozastavení plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost pojistnou smlouvou a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.
- e) Povinnost součinnosti oprávněné osoby s pojistitelem
- Oprávněná osoba je povinna učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Oprávněná osoba je povinna vyvarovat se všeho, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci pojistného plnění. Oprávněná osoba je povinna informovat pojistitele bez zbytečného odkladu o všech okolnostech, které mohou mít vliv na povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění, v případě porušení této povinnosti odpovídá oprávněná osoba pojistiteli za vzniklou škodu. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení pojistné události nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci. Oprávněná osoba se proto zavazuje, že bez předchozího souhlasu pojistitele neuzavře žádnou dohodu o narovnání, smír ani jinou obdobnou dohodu. Souhlas pojistitele, vyžadovaný dle tohoto ustanovení, nebude bez zjevného důvodu odepřen. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Oprávněná osoba je povinna o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.
 - Oprávněná osoba je povinna poskytnout pojistiteli součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění pojistitelem a při vymáhání náhrady škody nebo újmy od protistrany.
 - Oprávněná osoba je povinna vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci, případně v souladu s pokyny pojistitele uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by oprávněné osobě v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy. Možnost konečného uplatnění nároků oprávněné osobě v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
- f) Úhrada finančních nákladů v rámci pojistného plnění
- Pojistné plnění zahrnuje v závislosti na sjednaném pojistném programu a do výše limitu pojistného plnění uvedeného v pojistné smlouvě a/nebo pojistných podmínkách úhradu finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí pojistitele v souvislosti s prosazováním oprávněných zájmů oprávněné osoby, a to:
- náklady na služby dodavatele služeb, a to ve výši stanovené dle příslušných právních předpisů (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí, na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou);
 - náklady na soudní poplatky, náklady na poplatky na rozhodčí řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky;
 - náklady na cestu a ubytování oprávněné osoby k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nezbytná a je nařízena soudem (např. v případě výslechu apod.);
 - náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem;

- náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které je oprávněná osoba povinna uhradit na základě soudního rozhodnutí, byla-li oprávněná osoba na základě písemného souhlasu pojistitele navrhovatelem soudního řízení.

Článek 5 Rozsah pojistného plnění, hranice pojistného plnění, pojistná nebezpečí

1. Pojistitel poskytne oprávněné osobě pojistné plnění formou telefonické služby právních informací nebo služeb právní asistence, týkají-li se pojistných nebezpečí uvedených v odstavci 9 tohoto článku.
2. Rozsah služeb poskytovaných v rámci pojistného plnění formou služeb právní asistence je uveden v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“.
3. Je-li v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“ u příslušného pojistného nebezpečí uvedeno ANO, vztahuje se na toto pojistné nebezpečí pojištění a pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách. Je-li v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“ u příslušného pojistného nebezpečí uvedeno NE, nevztahuje se na toto pojistné nebezpečí pojištění a pojištěný nemá právo na poskytnutí pojistného plnění.
4. Horní hranicí pojistného plnění na jednu pojistnou událost je limit pojistného plnění s názvem „Limit pojistného plnění na PU“ uvedený v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“.
5. V případě rizik a situací, které nejsou předmětem tohoto pojištění anebo jsou dle ustanovení pojistných podmínek ve výluce, poskytne pojistitel pojištěnému kontakty na vhodné dodavatele služeb, kteří budou pojištěnému nápomocní při řešení jeho situace. Veškeré náklady na takovéto služby nese oprávněná osoba.
6. Pojistná nebezpečí, na která vztahuje pojištění:
 - a) Spor o náhradu škody nebo újmy
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu, který se týká nároku oprávněné osoby na náhradu škody nebo újmy způsobené třetí osobou, a to buď na zdraví, nebo na věci ve vlastnictví oprávněné osoby.
 - b) Spor související s koupí bytu nebo domu
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu, který se týká kupní smlouvy k nemovitosti, uzavře-li oprávněná osoba tuto smlouvu v době trvání pojištění a narušuje-li oprávněné zájmy oprávněné osoby druhá strana kupní smlouvy.
 - c) Spor s pojišťovnou
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby narušuje pojišťovna.
 - d) Spor s dodavatelem
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu v souvislosti s plněním smluv o dodávce vody, elektřiny, plynu, smluv o odběru a zpracování odpadních vod, odvozu domovního odpadu nebo smluv s operátory telekomunikačních sítí (kabelová TV, telefon, připojení k internetu apod.).
 - e) Sousedský spor
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, který má oprávněná osoba jako vlastník či nájemce nemovitosti, v níž se nachází pojištěná domácnost s vlastníkem nebo uživatelem jiné nemovitosti, pokud předmětem tohoto sporu je neoprávněný zásah do výkonu vlastnického či nájemního práva oprávněné osoby.
 - f) Pracovněprávní spor
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci individuálního pracovněprávního sporu oprávněné osoby s jejím zaměstnavatelem, a to za předpokladu, že se jedná o spor týkající se neplatného rozvázání pracovního poměru, náhrady škody způsobené oprávněné osobě, nevyplacení mzdy (platu) či její části nebo náhrad, na které má oprávněná osoba nárok.
 - g) Spor související se smlouvou o dílo
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu souvisejícího se smlouvou o dílo na

úpravu nebo opravu nemovitosti, v níž se pojištěná domácnost nachází, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby jako objednatelce narušuje druhá strana smlouvy o dílo.

h) Nájemní spor

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby jakožto nájemce nebo podnájemce a práva oprávněné osoby z nájemní nebo podnájemní smlouvy narušuje pronajímatel nebo nájemce bytu.

Právní asistence - Rozsah pojistného plnění

Limit pojistného plnění na pojistnou událost	50 000 Kč
Územní účinnost	ČR
Pojistné nebezpečí	
Spor o náhradu škody	ANO
Spor související s koupí bytu nebo domu	ANO
Spor s pojišťovnou	ANO
Spor s dodavatelem	ANO
Sousedský spor	ANO
Pracovněprávní spor	ANO
Spor související se smlouvou o dílo	ANO
Nájemní spor	ANO
Rozsah poskytovaných služeb	
Telefonické právní poradenství	
Jakýkoli právní dotaz z okruhů vymezených tímto pojistným programem	
Vyhledání příslušného formuláře a pomoc při jeho vyplnění a odeslání	
Právní asistence	
Mimosoudní řízení – civilní spor	
Základní informace o právech a povinnostech pojištěného	
Analýza podkladů ke sporu pojištěného	
Vyhotovení návrhu na řešení sporu, konzultace s pojištěným	
Mediace – pokus o sblížení postojů stran sporu	
Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup	
Vyhotovení znaleckého posudku	
Řešení sporu – zajištění právního zastoupení pojištěného	
Návrh na smír - poslední jednání s protistranou	
Soudní řízení 1. instance - civilní spor	
Základní informace o procesních možnostech pojištěného	
Zahájení soudního řízení prostřednictvím právního zástupce	
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovného a ostatních poplatků podle pojistných podmínek	
Posouzení soudního rozhodnutí - 1. instance	
Informace o opravných prostředcích	

Článek 6 Výluky

1. Pojistitel neposkytne, mimo výluk definovaných v části I, čl. 7 PP-D-E.ON pojistné plnění z pojištění i v následujících případech:
 - a) pokud oprávněná osoba pověřila zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení pojistitelem, nikoli však v případě:
 - nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody nebo újmy,
 - zadržení a/nebo vazby oprávněné osoby,
 - b) pokud oprávněná osoba nedoručila pojistiteli dokumentaci nezbytnou k prosazování jejích oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou pojistitelem.
2. Pojištění se dále nevztahuje na spory
 - a) mezi pojistníkem a pojištěným/oprávněnou osobou,
 - b) mezi pojistitelem a pojištěným/oprávněnou osobou,
 - c) jejichž předmětem je nárok, který byl na oprávněnou osobu převeden třetí osobou nebo byl na oprávněnou osobu postoupen třetí osobou anebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.
3. Z pojištění je vyloučeno hájení právních zájmů oprávněné osoby souvisejících
 - a) se spácháním úmyslného trestného činu oprávněnou osobou, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody nebo újmy,
 - b) s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků nebo dluhů oprávněné osoby včetně jejich příslušenství,
 - c) se sebevraždou nebo psychickou nemocí oprávněné osoby,
 - d) s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů oprávněné osoby nebo kdy skutečnosti směřující k zahájení trestního nebo přestupkového řízení s oprávněnou osobou byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem tohoto pojištění,
 - e) s případy, kdy pojištěný mohl před vstupem do pojištění vznik škodní události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejímu vzniku zabránit a neučinil tak.
4. Pojistitel neposkytne pojistné plnění na úhradu pokut, peněžitých trestů, penále či jiných smluvních, správních nebo trestních sankcí nebo jiných plateb, majících represivní, exemplární nebo preventivní charakter.
5. Pojistitel dále neposkytne pojistné plnění v následujících situacích:
 - a) ve sporech mezi pojištěnými osobami;
 - b) ve sporech mezi blízkými osobami;

- c) ve sporech, u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč (tato výluka se nevztahuje na situace dle části III, čl. 2., odst. 5, písmeno a)
- d) v případě řízení vozidla osobou bez příslušného platného řídičského oprávnění, vozidla bez platného osvědčení o státní technické kontrole vozidla, osobou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek; totéž platí, odmítl-li se řidič vozidla podrobit vyšetření a/nebo zjištění vlivu alkoholu nebo jiných návykových látek ve svém organismu;
- e) souvisejících se škodou nebo újmou, která vznikla v okamžiku, kdy vozidlo bylo obsazeno nedovoleně vysokým počtem cestujících nebo zatíženo nad hmotnostní limit určený výrobcem vozidla;
- f) v případě sporů vyplývajících z účasti na motoristických závodech, soutěžích, tréninkových a testovacích jízdách, nebo při výkonu jakékoliv profesionální sportovní činnosti;
- g) v celním řízení, daňovém řízení, trestním a/nebo správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí;
- h) ve statutárních sporech (členství v družstvu, společenství vlastníků nemovitostí, členství v orgánech obchodních společností, korporací, fundací, spolků, ústavů, sdružení apod.);
- i) ve sporech souvisejících s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplněných anebo neplněných závazků nebo dluhů oprávněné osoby, včetně jejich příslušenství;
- j) ve sporech souvisejících s podnikatelskou činností oprávněné osoby;
- k) ve sporech týkajících se autorských práv a duševního vlastnictví;
- l) ve sporech týkajících se rodinného nebo manželského práva,
- m) ve sporech týkajících se koupě, držení nebo zcizování podílů nebo jiné formy účasti v obchodních společnostech, korporacích, fundacích či ústavech apod.;
- n) ve veškerých sporech anebo řízeních týkajících se oblasti sociálního zabezpečení nebo veřejného zdravotního pojištění;
- o) v disciplinárním řízení.

Článek 7 Ostatní ustanovení

Pokud pojištěný na základě rozhodnutí soudu nebo správního úřadu obdržel náhradu nákladů soudního řízení, je povinen vrátit tuto náhradu pojistiteli v rozsahu, v jakém se pojistitel na úhradě nákladů soudního řízení v rámci pojistného plnění podílel.